

事務事業名		自動交付機運営事業					評価区分(事前評価・事後評価)		事後評価(A・B表)			
政策体系	基本目標	5 市民みんなで作る夢のあるまちづくり					事業区分	担当	担当部	市民生活部	担当課	佐野総合窓口課
	政策	2 自立した行政経営によるまちづくり						担当係	担当係	届出証明係	担当課長名	永瀬 明子
	施策	1 効率的な行政経営の推進						新規事業・継続事業	継続事業			
	基本事業	2 効率的・効果的な事務事業の推進と組織編成						実施計画事業・一般事業	一般事業			
予算科目	短縮コード	会計	款	項	目	予算細事業名	市単独事業・国県補助事業	市単独事業				
	3019	一般	2	3	1	自動交付機運営事業	任意的事業・義務的事業	任意的事業				
事業計画	単年度繰り返し	事業期間	H18年度～		根拠法令 条例等	・佐野市印鑑条例 ・佐野市証明書の自動交付に関する規則	実施方法	一部委託				
							事業分類	証明書交付・登録等事務				
							リーディングプロジェクト	該当なし				
							市長マニフェスト	該当なし				

1. 事務事業の現状把握[DO]

(1) 事務事業の手段・目的・結果・各指標

① 手段(事務事業の主な活動内容を記入します。)												
事業概要(具体的な事務事業の活動内容・進め方)						平成26年度実績(平成26年度に行った主な活動内容)						
印鑑登録証明書並びに住民票の写しについて、来庁者が、暗証番号を登録した印鑑登録証のカードを使って自動交付機を操作発行し、迅速な交付を図る。 設置場所:本庁舎玄関脇(H23.11月～東飯庁舎北出口脇) 稼働時間:平日、土日、祝日とも午前8時30分～午後5時15分(窓口延長時は午後7時まで) ①メンテナンス(紙等の補充、釣銭の確認等) ②トラブル対応 ③広報・勧誘 ④委託業者との打合せ						左記事業概要と同じ						
		活動指標	単位	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(見込)	28年度(見込)	29年度(見込)				
		紙等の補充回数	回	52	52	52	52	52				
		トラブル対応回数	回	4	6	6	6	6				
② 対象(この事務事業は誰・何を対象としていますか?)												
市民のうち印鑑登録者						対象指標	単位	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(見込)	28年度(見込)	29年度(見込)
						印鑑登録者数	人	83,549	83,158	82,798	82,425	82,054
目的												
③ 意図(この事務事業によって、対象をどのような状態にしたいのですか?)												
待たないで、短時間で、印鑑登録証明書や住民票の写しが受け取れる。 土・日・祝日等の閉庁日でも印鑑登録証明書や住民票の写しが取れる。						成果指標	単位	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(目標)	28年度(目標)	29年度(目標)
						暗証番号登録者数	人	26,443	28,756	31,358	34,148	37,187
						自動交付機による証明書発行数	通	9,505	10,492	11,517	12,677	13,954
						土・日・祝日等の証明書発行通数	通	1,802	1,930	2,182	2,401	2,643
④ 結果(どのような結果に結びつきますか?)												
総合計画に基づいた効率的・効果的な事務事業の執行を推進するとともに、それに向けた組織編成がなされる。						上位成果指標	単位	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(目標)	28年度(目標)	29年度(目標)
						休廃止した事務事業数	事業	130	89	115	110	105
						見直しの図られた事務事業数	事業	465	498	595	590	585

(2) 総事業費の推移・内訳

事業費 投入量	財源内訳	単位	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(目標)	28年度(目標)	29年度(目標)			
	国庫支出金	千円								
	県支出金	千円								
	地方債	千円								
	その他	千円	3,150	3,165	3,191	3,291	3,338			
	一般財源	千円								
	事業費計(A)	千円	3,150	3,165	3,191	3,291	3,338			
	事業費の内訳	千円	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費
			普通旅費	8	普通旅費	4	普通旅費	5	普通旅費	5
			消耗品費	130	消耗品費	109	消耗品費	133	消耗品費	135
保守委託料			800	保守委託料	823	保守委託料	823	保守委託料	881	
機械等借上料			2,211	機械等借上料	2,229	機械等借上料	2,230	機械等借上料	2,317	
人件費	正規職員従事人数	人	11	11	11	11	11	11		
	のべ業務時間	時間	450	450	450	450	450	450		
	人件費計(B)	千円	1,751	1,773	1,773	1,773	1,773	1,773		
	トータルコスト(A)+(B)	千円	4,901	4,938	4,964	5,064	5,111	5,111		

事務事業名	自動交付機運営事業	担当部	市民生活部	担当課	佐野総合窓口課	担当係	届出証明係
-------	-----------	-----	-------	-----	---------	-----	-------

(3) 事務事業を取り巻く環境変化・市民の意見等

①この事務事業は、いつ頃、どのようなきっかけで開始しましたか？	平日の証明書等の窓口交付の混雑緩和、待ち時間の短縮及び土・日・休日等の閉庁日にも稼働させることにより、質の高い窓口サービスの提供が図れるため、平成18年10月2日から稼働している。
②事務事業を取り巻く環境(対象者や国・県などの法令等、社会情勢など)は事務事業の開始時期や合併前と比べてどのように変化していますか？	土・日・休日等の閉庁日にも稼働させることにより、平日来庁できない市民の利便性を図り、平日の証明書等の交付窓口の混雑緩和、待ち時間の短縮など、質の高い窓口サービスの提供を継続している。
③この事務事業に対して、関係者(市民、議会、事務事業対象者)からどのような意見・要望がありますか？	市民から、使用方法(カードの挿入方法)において、エラーが多いとの話があったので、わかりやすい操作案内に掲示を変えた。

(4) 前年度の評価結果に対する改革・改善の取組

前年度の評価結果	評価結果を受けて行った具体的な改革・改善の取組
事業のやり方改善(成果向上の見直し)	広報紙、掲示による広報、窓口等で暗証番号登録の勧誘を図った。

2. 事務事業の事後評価【Check】

目的 妥当性 評価	①政策体系との整合性 この事務事業の目的(対象・意図)は、政策体系(結果)に結びついていますか？	結びついている	理由・改善案	及び土・日・休日等の閉庁日にも稼働させることにより、質の高い窓口サービスの提供に結びついている。
	②公共関与の妥当性 なぜこの事務事業を市が行わなければならないのですか？ 民間やNPO、市民団体などに委ねることはできませんか？	市が行わなければならない	理由・改善案	住民基本台帳法、地方自治法に基づき、住民票の写し及び印鑑登録証明書の交付は、市町村長が行うことになっている。
	③対象・意図の妥当性 事務事業の現状や成果から考えて、対象と意図を見直す必要がありますか？	妥当である	理由・改善案	印鑑登録者と自動交付機による発行であり、質の高い窓口サービスの提供に結びつくため、妥当である。
有効性 評価	④事務事業の成果向上余地 事務事業の成果は出ていますか？ 事務事業のやり方・進め方を見直すことで成果を向上させることができますか？	成果向上余地がある程度ある	理由・改善案	広報紙、掲示による広報、窓口等で暗証番号登録の勧誘を図る。
	⑤類似事務事業との統合・連携の可能性 類似の目的や活動形態を持つ他の事務事業がありますか？ ある場合は、その事務事業との統合・連携ができますか？	類似事務事業はない	理由・改善案	類似事務事業名
	*類似事務事業があれば、名称を記入			
効率性 評価	⑥事業費・人件費の削減余地 事務事業の成果を低下させずに事業費・人件費を削減することができますか？	人件費の削減余地がある	理由・改善案	保守委託料・機械等借上料は長期継続契約により妥当である。利用が増加すればそれに伴い消耗品費が増加するため、削減する余地はない。毎日の昼休み、窓口延長、人事異動に対応するために、削減する余地はなく、むしろ増員が必要であり、人事配置に再考を要する。ただし、土日等の自動交付機保守に関する職員の対応部分について、守衛との委託契約を変更が可能であれば、人件費の削減の余地がある。
	⑦受益者負担の適正化余地 この事務事業の受益者は誰ですか？事務事業の目的や成果から考えて受益者負担を見直す必要がありますか？	現在の受益者負担は適正である	理由・改善案	受益者は利用者であり、受益者負担は適正である。
総合 評価	⑧本事業の休止・終了条件(本事業はどんな状態になれば休止・廃止、事業終了となるか？)			
証明書等のコンビニ交付で対応できるようになれば、事業終了も可能である。 機器の契約延長も可能であるが、市民の利便性を考えると、自動交付機の契約期限の平成29年6月30日までにコンビニ交付を導入して事業終了を検討する。				

3. 評価結果の総括と今後の方向性【Action】

(1) 今後の事務事業の方向性	(2) 改革・改善による期待効果	(3) 改革・改善を実現するうえで解決すべき課題(壁)とその解決策																				
事業のやり方改善(成果向上の見直し) * 評価結果に基づいた改革改善案を記入します。(複数ある場合は、①②・・・と記入します。現状維持の場合は記入しません。) ① 広報紙、掲示による広報、窓口等で暗証番号登録の勧誘を図る。 ② フロアガイドが積極的に案内する。 ③ コンビニ交付の導入を検討する。 ④ 守衛との委託契約に自動交付機管理の一部を加える。	廃止・休止の場合は、記入不要 ×の領域は改革改善ではない。 <table border="1"> <tr> <td></td> <td colspan="3">コスト</td> </tr> <tr> <td></td> <td>削減</td> <td>維持</td> <td>増加</td> </tr> <tr> <td>向上</td> <td></td> <td>①② ④</td> <td>③</td> </tr> <tr> <td>成果維持</td> <td></td> <td></td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>低下</td> <td></td> <td>×</td> <td>×</td> </tr> </table>		コスト				削減	維持	増加	向上		①② ④	③	成果維持			×	低下		×	×	(3) 改革・改善を実現するうえで解決すべき課題(壁)とその解決策 平成28年1月から交付が始まる個人番号カードを使ったコンビニ交付に対応したシステム改修費が未定である。 また、コンビニ交付の維持費は、現行の自動交付機の維持費よりも増加してしまう。 守衛の業務については、新庁舎への移転のタイミングで、財産管理課と協議する必要がある。
	コスト																					
	削減	維持	増加																			
向上		①② ④	③																			
成果維持			×																			
低下		×	×																			